

# 承担责任 呵护群众健康

## ——记“优质医疗服务引领者”参选人、孟津二院院长刘海朝

本报记者 刘永胜 通讯员 任雅彬 文/图



坚持用“三把尺子”考量医院工作的刘海朝

“作为一家县级公立医院，我们的宗旨是什么？一切为了人民健康！这样的宗旨体现在什么地方？其一，承担了怎样的社会责任？其二，如何去呵护大众健康？其三，群众在就诊时享受到怎样的温暖、关怀和实惠？坚持用这‘三把尺子’考量医院工作，我们就会做得更好，收获的信任就会越来越多！”这是洛阳市孟津区第二人民医院（以下简称孟津二院）党支部书记、院长刘海朝常说的话。

近年来，尤其是河南省提升医疗服务十大举措系列活动开展以来，刘海朝带领全院干部职工，以“抓党建、促发展、上台阶”为指导，以“惠民生、解民意、办实事、



## “一切以孩子为先” 给孩子最好的治疗和关爱

本报记者 丁 玲 通讯员 武 豪 文/图



为患儿家长解疑释惑

“没想到耳鼻咽喉头颈外科也开夜门诊了，真是方便，再也不用为给孩子看病请假了。”11月28日，在河南省儿童医院耳鼻咽喉头颈外科“晚间急诊”诊室，患儿家长吴女士高兴地说。

针对家长白天上班忙，没时间带孩子看病的现状，近日，河南省儿童医院耳鼻咽喉头颈外科“晚间急诊”正式开诊。“晚间急诊”既可以接诊急诊患儿，也方便了白天没时间带孩子就诊的家长。

“晚间急诊”的开诊是河南省儿童医院耳鼻咽喉头颈外科“我为群众办实事”的一个缩影。河南省儿童医院耳鼻咽喉头颈外科始终秉承“一切以孩子为先”的服务理念，并将这一理念转变成必须执行的制度，落实在行动上。学科团队用精细化的专科诊疗、无缝衔接的暖心服务，致力于给孩子们最好的治疗和关爱。

### 惊心：年取异物1000余例

11月初，一名年轻的母亲抱着2岁的儿子冲进河南省儿童医院急诊科，哭喊着：“快点儿救救我的孩子，快点儿救他！”随后，患儿通过急诊绿色通道被送入抢救室。急诊科医生和接到急救指令的耳鼻咽喉头颈外科门诊主任许莹迅速行动，检查发现患儿的支气管被异物卡住了。

患儿被转至手术室后，许莹利用支气管镜，从患儿支气管内将异

绿色通道。在这里，以一键启动电话、微信等远程传输的方式，分别形成了胸痛、卒中、创伤协同急救网，构建快速、高效、全覆盖的急危重症医疗救治体系。2018年11月，孟津二院胸痛中心在通过中国胸痛中心总部的验收后，分别与多家卫生院签订合作协议，利用救治通道实现从院前急救、基层转诊到院内多学科联合诊治流程的畅通，成为全国为数不多的、可以独立开展经皮冠状动脉介入治疗（PCI）的县级医院之一；急诊PCI日均花费和住院平均天数均低于全国平均值。2020年6月，该院心血管内科成为河南省重点专科。

与此同时，2019年，孟津二院卒中中心被授予国家级“示范卒中防治中心”，为区域内急性脑卒中患者成功搭建起一条紧急救治的“高速公路”。2020年7月，在国家卫生健康委脑卒中防治工程委员会发布的全国防治卒中中心百强医院名单中，孟津二院卒中中心综合能力排名全国第七，静脉溶栓技术位列全国第八。

**慢性病管理中心**  
为医共体建设打下良好基础  
2020年6月，以孟津二院为牵头单位，会盟卫生院、平乐卫生院、送庄卫生院为成员单位的孟津区紧密型医共体正式成立。

“其实，3年前，我们就在这条道路上不断探索。2018年，依托乡镇卫生院建立的慢性病管理中心，就是我们迈出的一大步！”刘海朝说。2019年7月，孟津二院被“县域医共体联盟”授予“慢性病健康管理中心试点建设单位”，以高血压病、糖尿病、冠心病、脑梗死、慢性阻塞性肺疾病“五病”为切入点，设立慢性病管理专用健康卡，成立病友群，筛查高危人群，建立慢性病

管理档案，院内借助慢性病健康管理中心认证平台和康赛慢性病管理平台、三诺血糖信息化管理等工具对患者进行管理；院外利用康赛慢性病管理平台、智能血压计、血糖仪等对慢性病患者进行管理，患者的信息及所测得的数据自动录入康赛慢性病管理平台，通过慢性病管理后台可以直接查看患者的血压、血糖，便于医生对患者进行管理，患者可以随时找到医师进行交流，并且通过群管理、复诊提醒、健康教育个性化的推荐、出院患者用药指导等，方便患者随时问诊、咨询、预约等；开设专门的慢性病随访门诊，为前来复诊的患者提供绿色通道。

据统计，从2019年11月至今，孟津二院借助康赛慢性病管理平台与院内HIS（医院管理信息系统）后，共管理慢性病患者15万余人次，其中高血压病患者约3.9万余人次，糖尿病患者9000余人次，冠心病患者1.6万余人次，卒中患者1.8万余人次，慢性阻塞性肺疾病患者2000余人次；与乡镇卫生院建立紧密型医共体后，逐步完善和实施有利于慢性病管理的转诊路径和联络机制，实行数据共享、信息共享、互联互通，携手基层医疗机构，共同推进慢性病“防、治、管”的融合发展模式。

**以十大举措为抓手**  
不断提升群众的就医获得感  
“提升医疗服务十大举措的核心是什么？我们的理解是，打造有温度的医院，培养有情怀的医生，不断提升群众的就医获得感！”刘海朝说。

开展网上预约、咨询，方便患者就医。孟津二院充分开展“互联网+医疗”，提供网上咨询、网上诊疗、网上预约等服务，使群众享受到大数据时代带来的便

捷。在常态化疫情防控中，为了避免集中看病，减少交叉感染的概率，群众还可通过打电话等方式向自己熟悉的医生进行问诊，医生会根据其病情指导用药，减少了群众的奔波之苦；如果需要到医院就诊，医生会为其安排好就诊时间，这为疫情防控取得胜利打下了基础。

——一站式综合服务，细微之处有温暖。孟津二院为患者提供就医咨询、预约挂号、陪诊导诊、医保、异地转诊等相关政策咨询，检查报告代寄、病历复印件邮寄、协助办理出入院手续等一站式综合服务。门诊综合服务中心提供轮椅、平车、宝宝椅、饮用水、针线包、老花镜、笔、纸、一次性纸杯、雨伞等。各病区提供便民箱、微波炉等。医务人员为行动不便的患者买饭、在床旁办理出院手续等，全天候为患者提供住院预检、床位协调、出入院手续办理、

健康宣教、出院指导等服务。——“护士到家”如一剂良药，为行动不便的患者解燃眉之急。对患有多种慢性病、失能及半失能老人，孟津二院开展“线上申请、线下服务”模式，面向长期卧床或行动不便的群体（包括老年人、孕产妇及婴幼儿等），提供更换胃管、导尿管、静脉采血、新生儿经皮胆红素测定等优质护理服务。一位患者家属感慨地说：“这个‘护士到家’真是好！你们准时又专业的服务免去了老人的颠簸之苦，也减轻了我们的负担！”在送走护理人员之后，患者家属在平台上给了一个“五星”好评。

——让优质服务理念内化于心，外化于行。在改进服务方式上，孟津二院重点关注患者的潜在需求，临床科室提高床位周转率，减少住院加床及平均住院日，降低医疗费用，为患者创造良好



打造有温度的医院，培养有情怀的医生

症状，在当地治疗一个多月，病情没有好转，反而加重，连日来不能正常入睡。

来到河南省儿童医院时，童

童右耳后肿胀明显，耳朵流出大

量脓臭液体，右耳中耳乳突内有

一个巨大的肿物，与颅底相邻。

“进行多学科专家会诊，尽快

实施手术！”韩富根查看后，认

童童病情危急，需要实施急诊手

术。随后，河南省儿童医院神经

内科、神经外科、眼科、麻醉科、外

科监护室、内科监护室、放射科、

介入科、药学部等科室的专家迅

速聚集，初步考虑肿物为中耳胆

脂瘤。

韩富根说，胆脂瘤在临床上

常被比喻为一颗埋在耳内的“定

时炸弹”，随时可危及生命。而童

童的耳部肿瘤与颅底相邻，炎症

可能已经侵犯周围组织，稍有不慎

就有可能出现颅内大出血及致

命的并发症，手术难度很大。

手术过程非常紧张，手术人

员高度注意，在裸露的神经上轻

柔地剥离胆脂瘤，力求剥离干净，

又不损伤周围神经，保护好孩子的

听力功能。

历经2个多小时，救治团队

成功于患儿的乳突内取出鸡蛋大

的胆脂瘤，顺利完成手术。童

童术后恢复良好，头痛症状消失，

当晚睡眠安稳。

“孩子反复感染需要从源头

上治疗，保守治疗只能暂时缓解，

不能从根本上解决问题。”在耳鼻

咽喉头颈外科医生办公室，值班

医生正在与家长沟通患儿康康

（化名）的治疗方案。

康康近年来一直受颈部反复

感染的困扰，经过耳鼻咽喉头颈

外科医生的详细检查，被确诊为

先天性梨状窝瘤。

韩富根说，对于梨状窝瘤，以

炎症静止期彻底手术为主要治疗

手段。传统手术需要做颈部外切

口，手术创伤较大，感染概率高，

术后影响患儿颈部美观。目前，

耳鼻咽喉头颈外科采取微创方

法，通过喉镜直达内瘘口，进行封

堵。该术式简单，用时短，可以达

到传统手术切除的效果，并且降

低损伤重要解剖结构的风险。

随着耳鼻咽喉头颈外科对病

房专业分组进行细化管理，分

为耳科、鼻科、鼾症、喉气管、听力

等5个专业组，每个专业组由副

主任医师或主治医师担任组长。

根据河南省儿童医院高质量

快速发展的要求，为了进一步推

### 科室档案

河南省儿童医院耳鼻咽喉头颈外科成立于1980年，设有郑州市耳管、支气管异物诊断治疗中心等。科室配备了先进的仪器设备，如进口支气管镜、小儿电子鼻咽喉镜、潜视镜及各种异物钳，有进口蔡司显微镜、徕卡显微镜、影像工作站及耳显微器械，术中视野清晰，安全性高。科室新引进了等离子手术、动力切割系统、面神经监护仪，可开展相应的微创手术。科室还拥有多功能操作台、多导睡眠监测仪、多频声导抗、诊断型耳声发射、脑干诱发电位仪、多频稳态诱发电位仪、游戏测听仪、纯音测听仪等听力学检测仪器，进行儿童听力筛查、诊断、干预及康复工作。



手术



电子鼻咽喉镜检查